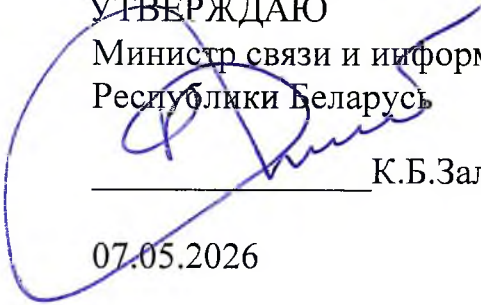


УТВЕРЖДАЮ
Министр связи и информатизации
Республики Беларусь


_____ К.Б.Залесский

07.05.2026

РЕГЛАМЕНТ

работы государственной единой (интегрированной) республиканской
информационной системы учета и обработки обращений граждан
и юридических лиц

Оглавление

1 ВВЕДЕНИЕ	4
2 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ	7
2.1 Назначение системы учета и обработки обращений	7
2.2 Основные цели создания и функционирования системы учета и обработки обращений	7
2.3 Основные задачи, решаемые в рамках работы системы учета и обработки обращений	7
2.4 Основные функции системы учета и обработки обращений.....	7
3 ОПИСАНИЕ И ПОРЯДОК РАБОТЫ СИСТЕМЫ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ	9
3.1 Пользователи системы учета и обработки обращений и их роли.....	9
3.2 Оператор системы учета и обработки обращений:.....	9
3.3 Государственные органы и иные организации, осуществляющие рассмотрение (обработку) обращений в системе учета и обработки обращений.....	10
3.4 Заявители в системе учета и обработки обращений:	12
4 СТРУКТУРА СИСТЕМЫ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ И ЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИНЫМИ СИСТЕМАМИ	14
4.1 Управление нормативно-справочной информацией.....	14
4.2 Управление контентом в части элементов сайта системы учета и обработки обращений	14
4.3 Поступление обращений в систему учета и обработки обращений....	14
4.4 Регистрация обращений, поступивших в систему	16
4.5 Рассмотрение, обработка и завершение рассмотрения обращений в системе учета и обработки обращений	17
4.6 Направление запроса.....	20
4.7 Направление поручения	20
4.8 Перенаправление обращения	20
4.9 Контроль обращений.....	21
4.10 Формирование аналитической и статистической отчетности	23
4.11 Формирование ведомственной отчетности	24
4.12 Сопряжение с СМДО	24
4.13 Информационное взаимодействие с НПЭС.....	25
4.14 Информационное взаимодействие с внешними информационными системами по типу взаимодействия система-система с использованием API.....	26
5 ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ И ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ	28
5.1 Требования к обеспечению функционирования технического комплекса.....	28

5.2 Требования к ЭЦП	28
5.3 Размещение системы учета и обработки обращений	29
6 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С СИСТЕМОЙ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ	30
6.1 Организационные мероприятия	30
6.2 Регистрация в системе учета и обработки обращений	31
6.3 Обеспечение информационной безопасности системы учета и обработки обращений	33
6.4 Служба технической поддержки	36
6.5 Сопровождение и развитие	36
7 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРИ РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ	39
7.1 Владелец системы учета и обработки обращений имеет право:	39
7.2 Владелец системы учета и обработки обращений обязан:	39
7.3 Оператор системы учета и обработки обращений имеет право:	39
7.4 Оператор системы учета и обработки обращений обязан:	39
7.5 Права и обязанности оператора республиканской платформы:	40
Приложение А	42
Приложение Б	43
Приложение В	44

1 ВВЕДЕНИЕ

Настоящий Регламент разработан в целях реализации Положения о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2025 г. № 635.

Регламент содержит общие сведения о государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, определяет требования к автоматизированным рабочим местам и иному оборудованию для работы с системой учета и обработки обращений, требования к взаимодействию ведомственных информационных систем с системой учета и обработки обращений, порядок внесения информации в систему учета и обработки обращений, наполнения системы учета и обработки обращений нормативно-справочной информацией, добавления (исключения) пользователей системы учета и обработки обращений и назначения прав доступа к ее информационному ресурсу, обязанности субъектов информационных отношений при взаимодействии с системой учета и обработки обращений, а также описывает состав и содержание выполнения процессов по обеспечению функционирования, сопровождения, модернизации (доработки) системы учета и обработки обращений.

Требования и правила настоящего Регламента распространяются на владельца системы учета и обработки обращений, оператора и пользователей системы учета и обработки обращений при работе с ней.

Владельцем системы учета и обработки обращений является Министерство связи и информатизации, оператором – республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития».

Изменение функциональных возможностей, условий эксплуатации и требований по защите информации системы учета и обработки обращений требуют внесение изменений в настоящий регламент.

Регламент, изменения и дополнения к нему разрабатываются Министерством связи и информатизации совместно с республиканским унитарным предприятием «Центр цифрового развития». Изменения и дополнения к регламенту вступают в силу с даты утверждения и доводятся для сведения государственным органам и иным государственным организациям.

Изменения и (или) дополнения к настоящему Регламенту утверждаются Министерством связи и информатизации по согласованию с Оперативно-аналитическим центром при Президенте Республики Беларусь.

Настоящий Регламент направляется в адрес государственных органов и организаций посредством системы межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь и размещается в закрытой части раздела «Помощь» на интернет-сайте системы учета и обработки обращений, функционирующем по адресу <https://обращения.бел>, доступен ответственным сотрудникам государственных

органов и иных государственных организаций с ролью «Внешний администратор организации».

Регламент работы государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, утвержденный Министром связи и информатизации от 29 марта 2024 г. признается утратившим силу.

В Регламенте используются следующие обозначения, сокращения, термины и их определения:

БД – базы данных;

владелец системы учета и обработки обращений – Министерство связи и информатизации Республики Беларусь;

ВСЭД – ведомственная система электронного документооборота государственного органа или иной государственной организации;

ГО – государственный орган или иная государственная организация;

КЗИ – криптографическая защита информации - вид защиты, который реализуется с помощью преобразований информации с использованием специальных данных (ключевых данных) с целью сокрытия (или восстановления) содержания информации, подтверждения ее подлинности, целостности, авторства и т.п.;

КТС – комплекс технических средств, включающий в себя все технологические инструменты, оборудование, программное обеспечение, материалы и ресурсы, необходимые для корректного функционирования системы учета и обработки обращений;

НПЭС – Национальная почтовая электронная система;

НЦЭУ – республиканское унитарное предприятие «Национальный центр электронных услуг»;

ОАИС – общегосударственная автоматизированная информационная система;

оператор республиканской платформы – общество с ограниченной ответственностью «Белорусские облачные технологии»;

оператор системы учета и обработки обращений – республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития»;

ОС – операционная система;

пользователи системы учета и обработки обращений – государственные органы и иные государственные организации, граждане и юридические лица;

ПЭВМ – персональная электронно-вычислительная машина;

разработчик системы учета и обработки обращений – Республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития»;

РКК – регистрационно-контрольная карточка;

РУП ЦДР – республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития»;

СЗИ – средства защиты информации – специализированные программные, программно-аппаратные средства, предназначенные для защиты от актуальных угроз;

система учета и обработки обращений – государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц;

СМДО – система межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь;

СУБД – система управления базами данных;

ЭЦП – электронная цифровая подпись;

API – (англ. *Application Programming Interface*) — программный интерфейс, описание способов взаимодействия одной программы с другими;

HDD – (англ. *Hard Disk Drive*), накопитель на жестких дисках (НЖД) - устройство хранения информации с произвольным доступом;

JSON – (англ. *JavaScript Object Notation*) – текстовый формат обмена данными, основанный на *JavaScript*.

2 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СИСТЕМЕ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

2.1 Назначение системы учета и обработки обращений

Система учета и обработки обращений предназначена для подачи в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них, а также для обработки электронных обращений, ответов (уведомлений) на них, электронных копий письменных обращений, электронных копий ответов (уведомлений) на письменные обращения, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

Система учета и обработки обращений обеспечивает информационную взаимосвязь между заявителями и организациями, информирует заявителей о ходе рассмотрения их обращений, предоставляет возможность перенаправлять обращения для рассмотрения в другие организации в рамках их компетенции.

2.2 Основные цели создания и функционирования системы учета и обработки обращений

Система учета и обработки обращений предназначена для автоматизации процессов подачи и учета обращений физических и юридических лиц в государственные органы и иные государственные организации, а также хода их обработки и исполнения, контроля исполнения.

2.3 Основные задачи, решаемые в рамках работы системы учета и обработки обращений

Система учета и обработки обращений предназначена для выполнения следующих задач:

повышение надежности и увеличение производительности процесса подачи, обработки и учета обращений физических и юридических лиц в государственные органы и иные организации;

обеспечение единого подхода к учету, систематизации и обобщению обращений;

оптимизация сроков рассмотрения обращений;

централизованное хранение информации по обращениям;

обмен документами в реальном времени;

уменьшение бумажного документооборота.

2.4 Основные функции системы учета и обработки обращений

Основными функциями системы учета и обработки обращений являются: обеспечения возможности подачи электронных обращений физическими и юридическими лицами в государственные органы и иные организации;

обеспечения функции обработки обращений заявителей государственными органами и организациями;

обеспечения информирования заявителей о ходе рассмотрения и исполнения их обращений;

обеспечения уведомления уполномоченных органов о поступлении обращения;

обеспечения возможности регистрации реквизитов сформированного дела по конкретному обращению;

обеспечения возможности администрирования в рамках зарегистрированного юридического лица физическим лицом – внешним администратором данной организации – назначения прав и ролей другим сотрудникам организации;

предоставления возможности перенаправлять обращения для рассмотрения в другие организации в рамках их компетенции;

обеспечения обмена документами в режиме реального времени;

обеспечения изменения наполнения отдельных компонентов через подсистему администрирования;

идентификация, аутентификация и авторизация пользователей системы учета и обработки обращений;

формирование личных электронных кабинетов пользователей системы учета и обработки обращений;

формирование уникального номера обращения при поступлении электронного обращения в систему учета и обработки обращений, регистрации в ней письменных и устных обращений;

централизованный учет и хранение электронных и письменных обращений, поступивших в государственные организации, ответов (уведомлений) на них, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

автоматизация процессов рассмотрения электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;

осуществление контроля за рассмотрением электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;

формирование отчетности по обращениям;

направление заявителям ответов (уведомлений) на электронные обращения, информирование заявителей о статусе рассмотрения электронных обращений;

информационное взаимодействие с ведомственными системами электронного документооборота государственных организаций посредством СМДО и разработанного оператором системы учета и обработки обращений программного интерфейса «rest API».

3 ОПИСАНИЕ И ПОРЯДОК РАБОТЫ СИСТЕМЫ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

Доступ пользователей к электронным сервисам системы учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу: <https://обращения.бел> (далее – Интернет-сайт) и предоставляется на безвозмездной основе.

Доступ к технологической среде системы учета и обработки обращений предоставляется Оператором с целью обеспечения интеграции по типу взаимодействия система-система с использованием API, тестирования программного обеспечения ВСЭД на соответствие Формату обмена данными между ВСЭД и системой учета и обработки обращений на возмездной основе на основании договора на услуги:

использования технологической среды системы учета и обработки обращений при обеспечении интеграции с ВСЭД;

тестирования ВСЭД в рамках интеграции с системой учета и обработки обращений на соответствие формату обмена данными;

получения заключения Оператора на соответствие формату обмена данными с системой учета и обработки обращений.

Порядок подключения к технологической среде системы учета и обработки обращений определяется Оператором в соответствии с Порядком оказания услуг пользования технологической средой системы учета и обработки обращений и тестирования ВСЭД на соответствие формату обмена данными с системой учета и обработки обращений. Для получения услуг в адрес Оператора необходимо направить заявку установленного образца.

В системе учета и обработки обращений использована ролевая модель управления. В зависимости от роли пользователя определяется его доступ к тем или иным функциям в системе.

3.1 Пользователи системы учета и обработки обращений и их роли

Пользователями системы учета и обработки обращений являются оператор системы, государственные органы и иные государственные организации (далее, если не указано иное, – государственные организации), заявители (физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели).

3.2 Оператор системы учета и обработки обращений:

Оператором в соответствии с частью второй пункта 3 Положения о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2025 г. № 635, является республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития».

Оператор системы учета и обработки обращений:

осуществляет техническое обслуживание, сопровождение, развитие (доработку, модернизацию) системы учета и обработки обращений;

обеспечивает выполнение требований по защите и сохранности информации, обрабатываемой в системе учета и обработки обращений, в соответствии с законодательством об информации, информатизации и защите информации, а также бесперебойный доступ к ней;

регистрирует государственные организации в системе учета и обработки обращений;

обеспечивает обработку информационных сообщений пользователей системы учета и обработки обращений, консультирует их по вопросам функционирования системы учета и обработки обращений и другим вопросам, связанным с ее использованием;

обеспечивает формирование, ведение и актуализацию нормативно-справочной информации в системе учета и обработки обращений;

осуществляет управление контентом (новости, отчеты, контакты, календарь, помощь, шаблоны);

устанавливает, исключает, разрешает доступ к обращениям иных организаций;

осуществляют возможность загрузки пользователей организаций, загрузки организаций, выгрузки зарегистрированных организаций;

по предложениям государственных органов, осуществляющих методологическое руководство и координацию деятельности подчиненных (входящих в состав, систему) государственных организаций по использованию системы учета и обработки обращений, вносит владельцу системы учета и обработки обращений предложения о реализации мероприятий по ее развитию (доработке, модернизации).

3.3 Государственные органы и иные организации, осуществляющие рассмотрение (обработку) обращений в системе учета и обработки обращений

Для сотрудников государственных и иных организаций, осуществляющие рассмотрение (обработку) обращений, в системе учета и обработки предусмотрены следующие роли:

Руководитель структурного подразделения – просматривает карточку обращения, истории работы с ним, доступна функция экспорта обращения;

Уполномоченное лицо – оставляет обращение без рассмотрения по существу;

Руководитель – определяет исполнителей и осуществляет контроль за исполнением обращения;

Исполнитель – участник процесса рассмотрения обращения на основании резолюции;

Делопроизводитель – регистрирует обращения и определяет ответственного руководителя. Также ему доступна функция направления ответа заявителю, перенаправления обращения, формирования запроса;

Заместитель руководителя организации – рассматривает проект резолюции и осуществляет его подписание ЭЦП, рассматривает итоговый результат исполнения резолюции, ответ на обращение, при необходимости

формирует запросы в другие организации по изложенным в обращении вопросам;

Создатель отчетов – создает с помощью функционала системы учета и обработки обращений отчеты по обращениям;

Руководитель организации – осуществляет рассмотрение и подписание ЭЦП резолюции, итогового результата резолюции, ответа на обращение, при необходимости формирует запросы в другие организации по изложенным в обращении вопросам;

Для служебного пользования – функция доступа к обращениям подчиненных организаций (в случае, если доступ к обращениям открыт), направление запроса о получении доступа к обращениям подчиненных организаций (в случае, если доступ к обращениям не предоставлен).

Внешний администратор – осуществляет регистрацию пользователей, настройки управления организацией.

Государственные и иные организации, осуществляющие рассмотрение (обработку) обращений в системе учета и обработки обращений:

определяют должностное лицо, ответственное за ведение личного электронного кабинета государственного органа или иной организации (далее – внешний администратор организации);

определяют должностных лиц, ответственных за ведение личных электронных кабинетов подчиненных (входящих в состав, систему) обособленных подразделений, иных структур, не являющихся юридическими лицами (далее соответственно - внешние администраторы обособленных подразделений, обособленные подразделения), должностных лиц, ответственных за ведение делопроизводства и (или) рассмотрение обращений в системе учета и обработки обращений (далее – ответственные лица);

осуществляют создание и ведение учетных записей внешних администраторов обособленных подразделений, ответственных лиц;

регистрируют пользователей своей организации;

добавляют в личный электронный кабинет государственного органа или иной организации:

структурные и обособленные подразделения организации;

дочерние и подведомственные организации;

вышестоящие организации;

перечень лиц, проводивших личный прием;

управляют сотрудниками организации (регистрация и приглашение сотрудников, присвоение ролей сотрудникам, внесение информации о дисциплинарных нарушениях);

управляют настройками организации (календарь организации, время работы) в личном электронном кабинете государственного органа или иной организации;

предоставляют разрешение на доступ к обращениям своей организации, направляют запрос о предоставлении доступа к обращениям в иную организацию;

обеспечивают ведение делопроизводства по обращениям в соответствии с порядком, определяемым Советом Министров Республики Беларусь;

регистрируют обращение, формируют регистрационно-контрольную карточку в личном электронном кабинете государственного органа или иной организации;

направляют электронные обращения для рассмотрения государственным организациям в соответствии с их компетенцией;

направляют запрос по обращению в другую организацию в случае, если вопросы, содержащиеся в обращении, относятся к компетенции иной организации;

формируют шаблоны писем по обращениям в своей организации;

направляют заявителям ответы (уведомления) на электронные обращения;

осуществляют функции контроля за исполнением обращений;

формируют отчетность по обращениям;

осуществляют анализ работы с обращениями в подчиненных (входящих в состав, систему) подведомственных организациях, обособленных подразделениях, иных структурах, не являющихся юридическими лицами;

выгружают из системы учета и обработки обращений справочники, отчеты и обращения в заданном формате;

осуществляют подписку на электронный сервис «Взаимодействие с СМДО» для обеспечения взаимодействия системы учета и обработки обращений с ВСЭД посредством СМДО;

проходят регистрацию внешнего API (с сохранением полученных данных «Client ID» и «Secret Access Key») для обеспечения взаимодействия системы учета и обработки обращений с ВСЭД посредством программного интерфейса «rest API»;

осуществляют предоставление государственным органам и иным организациям, заявителям информации из системы учета и обработки обращений.

3.4 Заявители в системе учета и обработки обращений:

регистрируются посредством заполнения формы регистрации на интернет-сайте, поддерживают в актуальном состоянии сведения о себе, внесенные в ходе регистрации;

подают электронные обращения и получают ответы (уведомления) на них;

просматривают перечень поданных электронных обращений и статус их рассмотрения;

подают электронные заявления об отзыве поданного электронного обращения до рассмотрения его по существу;

направляют оператору системы учета и обработки обращений информационные сообщения и запросы на консультацию по вопросам ее функционирования;

используют иные возможности системы учета и обработки обращений в соответствии с ее функционалом.

4 СТРУКТУРА СИСТЕМЫ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ И ЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ИНЫМИ СИСТЕМАМИ

Архитектурно система учета и обработки обращений представляет собой набор функциональных и обеспечивающих подсистем, взаимодействующих между собой. Каждая подсистема включает в себя функциональные блоки и разделы, соответствующие возможностям конкретной подсистемы.

Система учета и обработки обращений содержит следующие функциональные блоки.

4.1 Управление нормативно-справочной информацией

Функциональный блок управления нормативно-справочной информацией обеспечивает:

- добавление сведений в справочники и классификаторы системы учета и обработки обращений;
- модификацию сведений справочников и классификаторов системы учета и обработки обращений;
- удаление/прекращение действия записей справочников и классификаторов системы учета и обработки обращений;
- обновление общегосударственных классификаторов, используемых в системе учета и обработки обращений, открытых программных интерфейсов (API) и файловой загрузки путем взаимодействия с соответствующими системами при готовности этих систем.

4.2 Управление контентом в части элементов сайта системы учета и обработки обращений

Функциональный блок доступен пользователю с ролью «главный администратор системы учета и обработки обращений» и предназначен для обеспечения возможности:

- формирования раздела «Новости» сайта системы;
- управления отчетами;
- предоставление особого режима доступа к просмотру обращений государственным органам и иным государственным организациям;
- управления контактными данными главной страницы;
- управления календарем системы учета и обработки обращений;
- управления разделом «Помощь»;
- управления общесистемными шаблонами писем;
- управление нормативно-справочной информацией.

В системе учета и обработки обращений реализована поддержка двух языков – русского и белорусского. Использование символов других раскладок в фамилии, имени, отчестве заявителя, а также в адресе заявителя, содержании обращения и кратком содержании обращения не допускается.

4.3 Поступление обращений в систему учета и обработки обращений

В системе учета и обработки обращений предусмотрены следующие способы формирования обращений:

- подача обращения заявителем из его личного кабинета в системе учета и обработки обращений;

внесение обращения в систему уполномоченным сотрудником организации, в которую обращение было подано способом отличным от системы учета и обработки обращений, (например, письменно почтовым отправлением или устной в ходе личного приема) путем формирования регистрационно-контрольной карточки обращения (далее – РКК).

автоматическая загрузка обращений посредством информационного взаимодействия через API или загрузку файлов JSON формата. При загрузке обращения посредством информационного взаимодействия по типу система-система обращения поступают в систему при помощи сервисов загрузки и создания обращения. Описание сервисов и схема взаимодействия отражены в документе «Описание методов API для загрузки обращений». Загрузка обращения из файла JSON-формата доступна уполномоченным сотрудникам организации в личном кабинете в разделе «Сервисы» / «Информационное взаимодействие» / «Загрузить обращение». Реквизитный состав загружаемого файла отражен в документе «Реквизитный состав электронного документа для загрузки обращений в систему учета и обработки обращений».

Для подачи обращения (заявления, предложения, жалобы) заявитель заполняет карточку обращения в личном кабинете пользователя. Пользователь должен заполнить все поля в соответствии с их реквизитным составом.

При электронной подаче обращения предусмотрено заполнение сведений из общегосударственных классификаторов, а также справочников и ресурсов по соответствующим идентификационным реквизитам.

Функционал системы учета и обработки обращений предусматривает в том числе работу с обращениями, которые заявитель может адресовать непосредственно руководителю. В таком случае обращения направляются только указанному должностному лицу в личный кабинет после модерации/проверки уполномоченным представителем. Такие обращения могут приниматься уполномоченным представителем и обрабатываться в системе учета и обработки обращений по согласованию с должностным лицом.

Для подачи коллективного обращения в системе необходимо при его формировании выбрать соответствующий вид обращения, заполнить предусмотренные поля, а для внесения сведений о каждом участнике коллектива заявителей (фамилия, собственное имя и отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (пребывания), личная подпись и иная необходимая информация) необходимо к обращению прикрепить сканированный файл, содержащий такую информацию.

Обращения с типом «Коллективное» принимаются системой учета и обработки обращений только при наличии прикрепленного сканированного файла, содержащего сведения о каждом участнике коллектива заявителей.

Пользователь имеет возможность прикрепить к обращению не более пяти файлов размером не более 15 мегабайт каждый. Для загрузки доступны файлы форматов: ".jpg", ".jpeg", ".png", ".pdf", ".doc", ".docx", ".xls", ".xlsx", ".tif", ".tiff", ".rtf".

Процесс поступления и обработки обращений в системе учета и обработки обращений представлен в Приложении А.

4.4 Регистрация обращений, поступивших в систему

Все поступающие в организацию обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, в числе которых устные, изложенные в ходе личного приема, за исключением обращений, поданных в ходе прямых телефонных линий, должны быть учтены и зарегистрированы в системе учета и обработки обращений в срок, установленный законодательством.

Регистрация обращения доступна пользователю с ролью «делопроизводитель».

В зависимости от способа поступления в систему первичная обработка обращения осуществляется следующим образом:

регистрация обращения – в случае подачи обращения заявителем через личный кабинет в системе учета и обработки обращений;

создание РКК – в случае подачи обращения иным способом, определенным законодательством.

После того как обращение было подано заявителем через систему обращения оно попадает в личный кабинет делопроизводителя.

Обращения, поступившие непосредственно в структурные подразделения, в день их поступления должны быть переданы для обязательной регистрации уполномоченному должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям заявителей.

При регистрации обращения система учета и обработки обращений автоматически вычисляет крайний срок его исполнения (согласно срокам, определенным нормативно-правовыми документами, начиная со дня, следующего за датой регистрации обращения).

Обращение должно быть зарегистрировано в день его подачи, за исключением случаев, когда обращение подается в нерабочее время. Тогда крайний срок регистрации обращения – следующий рабочий день. В некоторых случаях дату регистрации обращения можно выбрать самостоятельно, но она не может быть раньше, чем дата подачи обращения. Общегосударственные рабочие/нерабочие дни хранятся в системе учета и обработки обращений.

Будние дни недели считаются рабочими, а суббота и воскресенье – нерабочими. Исключения из правил фиксируются в системе учета и обработки обращений. Также в системе учета и обработки обращений хранятся графики работы каждой организации, зарегистрированной в системе учета и обработки обращений.

Крайняя дата регистрации обращения получателем вычисляется следующим образом: определяется день недели; фиксируется время размещения обращения в системе учета и обработки обращений; к текущему времени дня прибавляется один час, и если итоговое время дня попадает в период между началом и концом рабочего дня по текущему дню недели (если его значение меньше, чем начало рабочего дня), то определяется текущая дата

со временем 23:59:59.999; к рассчитанному времени прибавляется один час, чтобы у регистраторов было время на принятие решения и регистрацию обращения. При расчетах учитываются исключения, зафиксированные в системе учета и обработки обращений.

При необходимости продления срока рассмотрения обращения в соответствии с законодательством (до 31 календарного дня с момента регистрации обращения), делопроизводитель может изменять срок рассмотрения обращения при редактировании карточки обращения, при регистрации обращения, а также при внесении информации через РКК. В случае необходимости продлить срок рассмотрения обращения на более длительный период делопроизводитель имеет возможность создать резолюцию с указанием нового срока рассмотрения обращения.

При регистрации обращений в системе учета и обработки обращений подсистема учета обращений обеспечивает контроль обязательности заполнения данных и форматно-логический контроль данных.

РКК должна соответствовать Положению о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, утвержденному постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2025 г. № 635. Также в регистрационно-контрольные формы должны быть включены реквизиты, необходимые для обеспечения учета, контроля, анализа работы с обращениями заявителей, поиска документов, связанных с рассмотрением обращений и учетом в системе учета и обработки обращений.

Все поступившие обращения в систему учета и обработки обращений подлежат регистрации и отработке со стороны ГО в соответствии с законодательством.

4.5 Рассмотрение, обработка и завершение рассмотрения обращений в системе учета и обработки обращений

Обращение может быть рассмотрено в системе учета и обработки обращений следующими способами:

- упрощенный способ (без резолюции);
- полный цикл (с резолюцией).

Завершить рассмотрение обращения в упрощенном порядке может пользователь с ролью «делопроизводитель».

Для этого необходимо выбрать обращение со статусом «зарегистрировано» по которому не формировались резолюция или проект резолюции.

После того как обращение было зарегистрировано оно может быть экспортировано в файл формата pdf и вместе с прикрепленными к обращению файлами (при наличии таковых) сохранено на компьютере пользователя.

После экспорта обращения, его рассмотрение может осуществляться в локальной системе государственного органа по правилам, принятым в этой локальной системе.

После того как обращение было рассмотрено в локальной системе. Для завершения процесса рассмотрения в системе учета и обработки обращений ответственному пользователю с ролью «делопроизводитель» достаточно завершить обращение в своем личном кабинете заполнив форму «Завершить процесс рассмотрения обращения».

Для рассмотрения обращения по полному циклу с резолюцией ответственным руководителем, определенным при регистрации обращения, могут создаваться резолюции специалистам своей организации, а также руководителям (специалистам) из подведомственной организации.

Также, при необходимости, могут создаваться проекты резолюций для их последующего рассмотрения и подписания руководителем организации.

Исполнителю обращения, ответственному за создание резолюций, при регистрации пользователя должна быть присвоена роль «Руководитель», ответственным специалистам по исполнению резолюций при регистрации пользователя должна быть присвоена роль «Исполнитель».

Для создания резолюции в карточке обращения в форме «Создать резолюцию» необходимо указать исполнителя или исполнителей, ответственного исполнителя (если у резолюции два и более исполнителя), срок выполнения для выбранного исполнителя, текст резолюции, при необходимости прикрепить файл и изменить срок исполнения обращения.

После создания резолюции обращение будет доступно в списке обращений ответственных специалистов, указанных в резолюции, в категории «На исполнении».

К одному обращению может быть назначено несколько резолюций и(или) несколько исполнителей.

Информация о назначении резолюций будет направлена с уведомлением в личный кабинет исполнителя.

Информация о направлении обращения на исполнение будет направлена с уведомлением в личный кабинет заявителя.

Для исполнения резолюций исполнителю необходимо внести результат исполнения резолюции в систему учета и обработки обращений.

После добавления результата ответственный исполнитель может либо принять результат, либо отклонить для дальнейшей доработки, указав причину, при условии двух и более исполнителей по обращению.

После того, как ответственный исполнитель принял результат, он может внести сводный результат исполнения резолюции.

Для окончательного принятия результата исполнения резолюции необходимо подтверждение всех исполнителей резолюции (если таковых несколько).

Итоговый результат исполнения резолюции может редактироваться ответственным исполнителем до момента окончательного завершения им резолюции либо подписания итогового результата выбранным ответственным руководителем. После подписания итогового результата резолюция считается исполненной. Заявитель сможет увидеть в карточке обращения сводный результат резолюции (промежуточный ответ

на обращение). Однако само обращение будет исполнено только после того, как исполнитель воспользуется функцией «Завершить процесс рассмотрения обращения».

Система учета и обработки обращений направляет ответы на обращения в личный кабинет заявителя, на указанный адрес электронной почты (при настройке соответствующего уведомления в личном кабинете). Ответ доступен для экспорта в некорректируемом формате и имеет возможность для печати.

Выходные формы для ведомственной и сводной отчетности формируются на основании данных БД системы учета и обработки обращений и имеют возможность представления в не редактируемых пригодных для печати форматах.

В случае, если заявитель направил электронное обращение и в нем содержится просьба представить ответ в письменном виде по почтовому отправлению, либо заявитель выбрал соответствующий признак при подаче обращения, то уполномоченному лицу государственного органа или организации необходимо направить письменный ответ заявителю и соответственно прикрепить электронную версию ответа в карточку обращения при завершении процесса рассмотрения обращения. Проставление только отметки «ответ на обращение направлен почтовым отправлением» без прикрепления файла ответа не допускается.

В случаях, предусмотренных Законом об обращениях, обращение может быть оставлено без рассмотрения.

Если в систему учета и обработки обращений поступило обращение, не попадающее под сферу действия Закона об обращениях, то порядок работы для государственного органа или организации с ним следующий.

После регистрации такое обращение оставляется без рассмотрения по существу с указанием следующей причины: «Обращение не попадает под сферу действия Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» и рассматривается в ином порядке».

Государственный орган или организация дополнительно описывают правильный порядок направления заявителем такого обращения. Для удобства можно создать пользовательский шаблон со стандартным текстом пояснения.

Промежуточное информирование заявителя о рассмотрении обращения происходит через блок «Промежуточный результат» в карточке резолюции.

В случаях, когда не используются резолюции и функция промежуточного ответа, то имеется возможность воспользоваться функционалом «Отправить сообщение заявителю» с обязательным прикреплением файла ответа если электронное обращение, и направление письменных предварительных ответов заявителю если обращение письменное. Функционал «Отправить сообщение заявителю» также используется для уточнения у заявителя конкретной информации. После решения всех вопросов в обращении завершается процесс рассмотрения обращения с прикреплением итогового ответа если оно

электронное, прикрепление электронных версий предварительных ответов и итогового ответа если обращение письменное.

4.6 Направление запроса

В случае, если вопросы, рассматриваемые в обращении, относятся к компетенции нескольких государственных органов или организаций, или необходимо уточнить, входит ли данное обращение в компетенцию иной организации, то по нему может быть направлен запрос путем заполнения формы запроса. Направление запроса в организацию доступно в карточке обращения.

4.7 Направление поручения

В случае, если вопросы, рассматриваемые в обращении, относятся к компетенции государственных организаций, являющихся нижестоящими по отношению к государственной организации-отправителю, или необходимо дать поручение по существу изложенных в нем вопросов, то по такому обращению может быть направлено поручение путем заполнения формы поручения в карточке обращения.

4.8 Перенаправление обращения

При необходимости обращение может быть перенаправлено полностью или по части вопросов в другой государственный орган или организацию в соответствии с компетенцией. При перенаправлении обращение может быть поставлено на контроль.

Обращения, поступившие в ходе прямых телефонных линий, не подлежат перенаправлению посредством системы учета и обработки обращений.

Функция перенаправления обращения доступна пользователю с ролью «делопроизводитель», «исполнитель», и пользователю с ролью «руководителя», указанного как ответственный на форме регистрации обращения или создания РКК.

В системе учета и обработки обращений перенаправление электронных обращений осуществляется исключительно в государственные органы и иные государственные организации.

Если требуется перенаправить электронное обращение в незарегистрированную в системе иную государственную организацию, то необходимо известить эту организацию о необходимости ее регистрации в системе учета и обработки обращений, а такая организация регистрируется путем направления анкеты в РУП «Центр цифрового развития».

Если организация не является государственной и требуется в ее адрес перенаправить электронное обращение, то в системе учета и обработки обращений процесс рассмотрения такого обращения завершается путем прикрепления сопроводительного письма о ее перенаправлении в данную организацию.

Поступившие письменные обращения, внесенные в систему учета и обработки обращений в соответствии с требованиями Положения, перенаправляются при необходимости для рассмотрения по существу

в иные государственные органы или организации посредством системы учета и обработки обращений и почтового отправления (если имеется необходимость такого отправления). При этом в почтовом отправлении в обязательном порядке указывается номер обращения (идентификатор) в системе учета и обработки обращений.

Письменные обращения, внесенные в систему учета и обработки обращений, в соответствии с требованиями Положения о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2025 г. № 635, перенаправляются для рассмотрения в пределах компетенции в иные организации, незарегистрированные в системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, посредством СМДО или почтовым отправлением. В свою очередь в систему учета и обработки обращений при завершении процесса рассмотрения вносится электронный вариант письма о перенаправлении. Вся необходимая информация может быть дополнительно отражена в поле «Примечание» в карточке обращения.

4.9 Контроль обращений

В системе обращений предусмотрены следующие функции контроля обращений:

- контроль обращений, находящихся на рассмотрении пользователей внутри организации;

- контроль обращений, перенаправленных в другую организацию.

Контроль обращений внутри организации осуществляется через страницу просмотра карточки обращения. Перейти к карточке обращения на контроле можно через пункт меню «Задачи» личного кабинета пользователя либо через страницу просмотра списка обращений.

Пункт меню доступен только пользователям, которые являются сотрудниками государственных органов (организаций).

Список задач, назначенных на сотрудников организации формируется автоматически из обращений, поданных в организацию, и резолюций к обращениям.

В зависимости от роли пользователя доступ может быть ограничен к тем или иным задачам в списках. Так у пользователя с ролью «исполнитель» есть доступ к назначенным на него задачам и назначенным им задачам. У пользователя с ролью «делопроизводитель» есть доступ к задачам во всех списках.

Списки задач содержат следующие категории задач:

- назначенные пользователю – задачи, где пользователь является исполнителем;

- назначенные пользователем – задачи, где пользователь является автором;

- список задач организации – все задачи организации, работником которой является пользователь.

При выборе определенной задачи в списке осуществляется переход в карточку конкретного обращения.

Из карточки обращения можно продолжить дальнейшую обработку обращения.

Контроль обращений, перенаправленных в другую организацию.

В системе обращений предусмотрена возможность при перенаправлении обращения в другую организацию поставить его на контроль. Таким образом организация, в которую было перенаправлено обращение, обязана предоставить отчет о рассмотрении обращения в контролируемую организацию. В случае, если отчет не удовлетворит контролируемую организацию – в системе учета и обработки обращений реализована возможность создания поручения контролирующей организацией с новым сроком исполнения. Организация, в которую было перенаправлено обращение с контролем, обязана выполнить поручение в указанные сроки и предоставить отчет в контролируемую организацию.

После перенаправления обращения информация о его нахождении будет доступна во вкладке «Задачи на контроле организации» пункта меню «Задачи» личного кабинета пользователя либо в личном кабинете, в разделе «Обращения» – список обращений на контроле организации.

Контроль обращений подчиненной организации через резолюцию.

Реализуется путем назначения исполнителей из подведомственных организаций при создании резолюции.

После создания резолюции информация о его прохождении обращения будет доступна в карточке обращения.

Контроль обращений подчиненной организации путем доступа к обращениям.

Функциональный блок «Доступ к обращениям» предназначен для разграничения и предоставления доступа к обращениям, находящимся на рассмотрении в других государственных органах (организациях).

Доступ к обращениям другой организации открыт пользователю с ролью «Для служебного пользования».

Доступ к функциональному блоку «Доступ к обращениям» осуществляется через пункт меню «Доступ к обращениям» личного кабинета внешнего администратора.

Пользователю предоставляется следующий набор возможностей:

доступ к просмотру всего перечня обращений, находящихся на рассмотрении в подчиненных организациях;

направление запроса в стороннюю организацию о получении информации о запрашиваемом обращении;

получение ответа на запрос с информацией об обращении от сторонней организации.

Для просмотра обращений, находящихся на рассмотрении в подчиненных организациях, необходимо войти в подраздел «Просмотр обращений».

4.10 Формирование аналитической и статистической отчетности

Функциональный модуль служит для распределения отчетов доступных в системе пользователям.

Работу с модулем может осуществлять пользователь с ролью «оператор» и «создатель отчетов».

В пункте меню «Управление отчётами организации» существует возможность редактировать, добавлять или удалять характеристики того или иного отчёта, выбранного из списка отчётов, доступных пользователю системы.

Также можно полностью удалить из списка доступных отчетов ненужный пользователю отчет или добавить необходимый отчет.

Для каждого пользователя, использующего сервис «Отчёты», формируется свой список отчетов, которые ему необходимы. Для каждого отчета задаются характеристики.

Система учета и обработки обращений обеспечивает возможность формирования отчетности по поступившим обращениям, включая отчеты по зарегистрированным обращениям в разрезе тематик обращений (в соответствии с Единым классификатором обращений граждан и юридических лиц), территориальных единиц, категорий заявителей, видов и способов подачи обращений, а также состояния исполнения обращений, соблюдения сроков исполнения, состояния исполнения поручений по обращениям, а также по другим ключевым реквизитам, содержащимся в форме подачи обращения.

Аналитические возможности системы учета и обработки обращений обеспечивают реализацию сервисов, включающих формирование и использование матрицы доступа государственных органов и организаций к информации системы учета и обработки обращений (далее – матрица доступа).

На основании матрицы доступа реализованы дополнительные аналитические функции системы учета и обработки обращений и функции по получению доступа к учтенным в системе обращениям и информации о ходе и результатах их рассмотрения.

Сводная отчетность по обращениям формируется на локальном, региональном, ведомственном и республиканском уровнях.

По содержанию сводная отчетность подразделяется на статистическую и аналитическую.

Статистическая отчетность представляет числовые показатели (количества) по обращениям, представленным в централизованном хранилище данных, по различным критериям отбора и группировки данных.

Аналитическая отчетность представляет числовые показатели, сформированные по различным оценочным критериям деятельности государственных органов в работе с обращениями граждан. Данные по формам отчетности передаются в не редактируемых форматах.

4.11 Формирование ведомственной отчетности

Функциональный модуль служит для формирования ведомственной отчетности по обращениям граждан и юридических лиц.

Работу с модулем может осуществлять пользователь с ролью «создатель отчетов».

В подпункте «Ведомственная отчетность» пункта меню «Сервисы» имеется возможность внести и изменить информацию, составляющую ведомственную отчетность, а также сгенерировать отчет по организации, в том числе по подведомственным организациям (при их наличии).

Доступ к функционалу ведомственной отчетности для организации предоставляется оператором по согласованию с владельцем системы учета и обработки обращений.

Ведомственную отчетность по обращениям граждан и юридических лиц с 1 января 2026 г. посредством функционала системы учета и обработки обращений ежемесячно не позднее 10-го числа месяца, следующего за отчетным, заполняют подчиненные (подведомственные, подотчетные, входящие в состав, систему) организации республиканских органов государственного управления и иных государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь.

Государственные органы и организации вправе устанавливать внутренние сроки для осуществления контроля за внесением информации по ведомственной отчетности подчиненными (подведомственными, подотчетными, входящими в состав, систему) организациями.

4.12 Сопряжение с СМДО

Функциональный блок «Взаимодействие с СМДО» обеспечивает интеграцию системы учета и обработки обращений с ведомственной системой электронного документооборота государственного органа (организации) (ВСЭД) посредством маршрутизатора СМДО путем автоматического обмена данными через API.

Процесс учета и обработки обращений при взаимодействии системы учета и обработки обращений с ВСЭД посредством СМДО представлен в Приложении Б.

Взаимодействие осуществляется в целях единообразного учета всех обращений, поступивших в государственный орган (организацию) через различные источники (ВСЭД, система учета и обработки обращений).

После поступления обращения в систему учета и обработки обращений формируется пакет, содержащий обращение заявителя и приложенные к нему документы (в случае наличия). Затем пакет автоматически выгружается в ВСЭД государственного органа (организации), которую было адресовано обращение.

Для выгрузки пакетов обращений из системы учета и обработки обращений государственному органу (организации) необходимо выразить согласие путем проставления соответствующей отметки в кабинете внешнего администратора организации.

Доступ к электронному сервису «Взаимодействие с СМДО» организован из личного кабинета главного администратора и внешнего администратора.

Главному администратору доступна функция просмотра выгружаемых в ВСЭД обращений по всем организациям.

Обмен сведениями система учета и обработки обращений обеспечивает через открытые программные интерфейсы путем передачи файлов формата JSON.

Система учета и обработки обращений передает уникальный номер обращения в СМДО.

Организация сопряжения с СМДО функционирует согласно методическим материалам НЦЭУ по интеграции с Маршрутизатором СМДО модернизированной ОАИС.

Периодичность выгрузки сообщений установлена в системе учета и обработки обращений 1 минута.

Для завершения процесса рассмотрения обращения необходимо из ВСЭД отправить ответ на обращение в систему учета и обработки обращений. После этого рассмотрение обращения необходимо завершить в системе учета и обработки обращений. При завершении рассмотрения обращения в системе учета и обработки обращений будет доступен выбор файла-ответа из ВСЭД, который можно прикрепить к ответу на обращение.

Также в системе учета и обработки обращений реализована возможность автоматического завершения процесса рассмотрения обращений при использовании способа информационного взаимодействия системы учета и обработки обращений с ВСЭД посредством СМДО.

Для обеспечения возможности автоматического завершения процесса рассмотрения обращения при использовании способа информационного взаимодействия системы учета и обработки обращений с ВСЭД посредством СМДО обеспечено использование специальной зоны «Expansion» (Расширение), с целью возможности передачи тематических полей, которые присутствуют в карточке обращения.

Для автоматического завершения процесса рассмотрения обращения в системе учета и обработки обращений ВСЭД должна поддерживать передачу специальной зоны «Expansion». Система учета и обработки обращений анализирует полученный из СМДО пакет и в случае обнаружения заполненной должным образом зоны «Expansion» автоматически завершит процесс рассмотрения обращения.

4.13 Информационное взаимодействие с НПЭС

Функциональный блок обеспечивает общие с НПЭС принципы аутентификации пользователей и позволяет использовать ролевою модель управления пользователями системы учета и обработки обращений.

Зарегистрированный пользователь НПЭС после авторизации в НПЭС имеет возможность перейти на сайт системы учета и обработки обращений для создания (подачи и регистрации) своего обращения;

НПЭС передает токен авторизации пользователя в систему учета и обработки обращений, на основании которого система учета и обработки обращений получает информацию о пользователе.

Система учета и обработки обращений позволяет использовать OAuth сервер РУП «Белпочта» для авторизации пользователей и предоставлять зарегистрированным пользователям доступ к функциональным возможностям системы учета и обработки обращений согласно ролевой модели управления пользователями системы учета и обработки обращений.

Для использования кода авторизации НПЭС система учета и обработки обращений подчиняется требованиям к программному обеспечению и структуре токена НПЭС.

Обмен сведениями система учета и обработки обращений обеспечивает через открытые программные интерфейсы путем передачи файлов формата JSON.

4.14 Информационное взаимодействие с внешними информационными системами по типу взаимодействия система-система с использованием API

В системе учета и обработки обращений реализована возможность интеграции с внешними информационными системами по типу взаимодействия система-система. Обмен сведениями обеспечивается через открытые программные интерфейсы путем передачи запросов формата JSON и с помощью API-сервиса.

Процесс подачи обращения заявителем из его личного кабинета в системе учета и обработки обращений при интеграции с внешними информационными системами по типу взаимодействия система-система представлен в Приложении В.

Обмен сведениями осуществляется только после авторизации пользователя с правами на внесение сведений в систему/получение сведений из системы, в том числе для файловой загрузки. Для взаимодействия по типу взаимодействия система-система, принимаемый запрос должен содержать идентификационные данные, сформированные по правилам системы учета и обработки обращений.

Для обеспечения взаимодействия по типу система-система внешняя информационная система должна пройти тестирование на соответствие требованиям по интеграции.

При обеспечении взаимодействия системы учета и обработки обращений с внешними информационными системами посредством программного интерфейса «Rest API» необходимо использовать сертифицированные средства криптографической защиты информации для построения защищенного канала передачи данных между внешней информационной системой и системой учета и обработки обращений.

Информация по интеграции с системой учета и обработки обращений отражена в следующих документах:

- реквизитный состав структуры выгрузки в JSON;
- описание методов API для выгрузки обращений;

описание методов API для загрузки обращений;
реквизитный состав электронного документа для загрузки обращений в систему учета и обработки обращений;
описание справочников систему учета и обработки обращений для информационного взаимодействия.

Оператор системы учета и обработки обращений имеет право на одностороннее изменение конфигурации API-интерфейсов системы учета и обработки обращений не чаще одного раза в год. В случае выполнения мероприятий по модернизации (развитию) системы учета и обработки обращений оператор обязан поддерживать работу предыдущей версии API – не менее одного года со дня запуска новой версии API.

Ограничение по обновлению API не распространяется на устранение оператором системы учета и обработки обращений обнаруженных в процессе эксплуатации неточностей (ошибок) работы алгоритмов, которые касаются сопровождения текущей версии проекта и не затрагивают реквизитный состав и основную логику функций.

Оператор системы учета и обработки обращений предварительно (не позднее чем за 15 календарных дней) уведомляет о планах по обновлению API ее пользователей, взаимодействующих с системой учета и обработки обращений по типу система-система.

5 ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ И ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

5.1 Требования к обеспечению функционирования технического комплекса

Обеспечение функционирования технического комплекса реализуется выполнением требований к:

- обеспечению бесперебойного питания;
- помещению, в котором размещены оборудование и технические средства;
- порядку технического обслуживания КТС;
- защите информации;

Работы по обеспечению функционирования КТС проводятся согласно внутренним документам инфраструктурного оператора и документам на КТС.

Для эффективной эксплуатации системы учета и обработки обращений предъявляются следующие требования к техническому и программному обеспечению рабочих мест пользователей:

- рекомендуется ПЭВМ со следующими минимальными характеристиками:
 - процессор Intel Core i3 2.8 ГГц или аналог;
 - размер оперативной памяти 2048 Мб и выше;
 - HDD 128 Гб и больше;
 - доступ в глобальную компьютерную сеть Интернет со скоростью не ниже 256 Кбит/с;
- необходимо наличие следующего программного обеспечения:
 - Windows 7 и выше;
 - NTClientSoftware;
 - и одной из актуальных версий интернет-обозревателей с установленными обновлениями:
 - Microsoft Edge;
 - Mozilla Firefox;
 - Google Chrome;
 - Яндекс Браузер.

5.2 Требования к ЭЦП

Для выполнения норм Положения о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2025 г. № 635 необходимо обязательное применение средства криптографической защиты информации, реализующего функцию выработки электронной цифровой подписи с аппаратными методами защиты личного ключа.

Средство ЭЦП используется должностными лицами, ответственными за ведение делопроизводства и (или) рассмотрение обращений в системе учета и обработки обращений для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений. Также средство ЭЦП используется

должностными лицами, ответственными за рассмотрение обращений, для удостоверения результатов рассмотрения обращения и направления ответов заявителю.

В системе учета и обработки обращений используются личные ключи ЭЦП, сертификат соответствующих открытых ключей которых издан республиканским удостоверяющим центром Государственной системы управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь.

Для работы с ЭЦП на ПЭВМ пользователя должно быть установлено программное средство криптографической защиты информации (программный комплекс «Комплект абонента АВЕСТ» (AvUCK) и программное обеспечение для взаимодействия с единой системой идентификации физических и юридических лиц (ЕС ИФЮЛ) – программное обеспечение «Клиентская программа (КП) NTClientSoftware».

5.3 Размещение системы учета и обработки обращений

Система учета и обработки обращений размещается на ресурсах республиканской платформы в рамках договора на предоставление облачной инфраструктуры по модели оказания услуг облачных вычислений «IaaS», заключенного между Министерством связи и информатизации и оператором республиканской платформы.

Зоны ответственности владельца системы учета и обработки обращений и оператора республиканской платформы определены локальными правовыми актами оператора республиканской платформы, определяющими правила оказания услуг предоставления облачной инфраструктуры.

Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу: <https://обращения.бел> во временном отрезке 24/7.

Доступ государственных организаций к системе учета и обработки обращений может обеспечиваться с использованием выделенных каналов связи ЕРСПД.

6 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С СИСТЕМОЙ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

6.1 Организационные мероприятия

Все поступающие в организацию обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, в том числе устные, изложенные в ходе личного приема, должны быть учтены и зарегистрированы в системе учета и обработки обращений в день их поступления.

Функционал системы учета и обработки обращений предусматривает в том числе работу с обращениями, которые заявитель может адресовать непосредственно руководителю. В таком случае обращения направляются только указанному должностному лицу в личный кабинет после модерации/проверки уполномоченным представителем. Такие обращения могут приниматься уполномоченным представителем и обрабатываться в системе учета и обработки обращений по согласованию с должностным лицом.

В случае подачи коллективного обращения для внесения сведений о каждом участнике коллектива заявителей (фамилия, собственное имя и отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (пребывания), личная подпись и иная необходимая информация) необходимо к обращению прикрепить сканированный файл, содержащий такую информацию. Такие обращения рассматриваются со стороны государственного органа или государственной организации при соответствии всем обозначенным требованиям.

В случае подачи обращения юридическим лицом в системе учета и обработки обращений, руководителю такого юридического лица необходимо подписать обращение при помощи ЭЦП.

При подаче обращения заявителем письменно или устно в ходе личного приема заявителей заполняется РКК обращения уполномоченным должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям заявителей.

Рассмотрение (обработку) обращений осуществляют должностные лица, уполномоченные в соответствии с законодательными актами, которые определяются решением руководителя соответствующей государственной организации.

В организации назначается должностное лицо, ответственное за ведение личного электронного кабинета государственной организации (далее – внешний администратор организации). Также определяются должностные лица, ответственных за ведение личных электронных кабинетов подчиненных (входящих в состав, систему) обособленных подразделений, иных структур, не являющихся юридическими лицами (далее соответственно – внешние администраторы обособленных подразделений, обособленные подразделения), должностных лиц, ответственных за ведение делопроизводства и (или) рассмотрение обращений в системе учета и обработки обращений (далее – ответственные лица);

Вопрос назначения сотруднику определенной роли в каждой организации также решается индивидуально в зависимости от внутреннего процесса обработки обращений. Роли присваиваются внешним администратором при регистрации сотрудника организации.

Одному и тому же пользователю может быть присвоено как одна, так и несколько ролей. По решению руководителя организации, путем издания распорядительного документа (приказа) организации, все действия в системе учета и обработки обращений с присвоением соответствующих ролей может выполнять уполномоченный сотрудник данной организации. Таким образом у одного пользователя может быть сосредоточена вся полнота функций необходимых для рассмотрения обращения.

Пользователю с ролью «внешний администратор» доступны следующие возможности:

- управления отчетами организации;
- управления календарем организации;
- управления локальными (для отдельной организации) шаблонами писем;
- иных функций в соответствии с руководством пользователя (внешнего администратора).

6.2 Регистрация в системе учета и обработки обращений

Регистрация внешнего администратора организации в системе учета и обработки обращений осуществляется Оператором системы учета и обработки обращений на основании сведений о наименовании, учетном номере плательщика, адресе места нахождения государственного органа или иной организации, а также сведений об адресе служебной электронной почты и номере служебного телефона внешнего администратора организации.

При этом один адрес служебной электронной почты и один номер служебного телефона могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи внешнего администратора организации.

Внешним администратором организации (внешним администратором обособленного подразделения) осуществляется регистрация внешних администраторов обособленных подразделений и ответственных лиц (должностных лиц, ответственных за ведение делопроизводства и (или) рассмотрение обращений в системе учета и обработки обращений) на основании следующих сведений о них:

- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется);
- тип пользователя – может принимать значения: «Юридическое лицо Республики Беларусь», «Индивидуальный предприниматель Республики Беларусь», «Представительство иностранной организации»;
- адрес места нахождения государственной организации;
- адрес служебной электронной почты;
- номер служебного телефона;
- примечание к адресу, в случае отсутствия сведений об адресе в справочнике адресов системы учета и обработки обращений;
- почтовый индекс.

При этом один адрес служебной электронной почты и один номер служебного телефона могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи внешнего администратора обособленного подразделения (ответственного лица).

По завершении регистрации внешнего администратора организации, система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует для него личный электронный кабинет.

Активация личного электронного кабинета внешнего администратора организации осуществляется при первичном входе в систему учета и обработки обращений путем подтверждения номера служебного телефона при использовании абонентского номера сотовой подвижной электросвязи. При использовании служебного городского номера телефона подтверждение номера телефона не требуется.

Для активации личного электронного кабинета внешнего администратора организации, внешнему администратору необходимо произвести настройки и внести сведения о графике рабочего времени (настроить календарь в соответствии с установленными праздничными и выходными днями на текущий календарный год и время работы организации, при необходимости выставить особый режим работы).

Активация личного электронного кабинета должного лица, ответственного за ведение делопроизводства и (или) рассмотрение обращений в системе учета и обработки обращений осуществляется при первичном входе в систему учета и обработки обращений путем прикрепления идентификационного номера сотрудника организации в личном кабинете пользователя. Если идентификационный номер не был прикреплен в личном кабинете пользователя в момент создания учетной записи пользователя – при первичном входе в систему учета и обработки обращений пользователь получает уведомление о необходимости прикрепления идентификационного номера в виде информационного сообщения во всплывающем окне в левом нижнем углу экрана с активной ссылкой. При переходе по ссылке из уведомления о прикреплении идентификационного номера происходит перенаправление пользователя на сайт единой системы идентификации физических и юридических лиц и пользователю предоставляется возможность самостоятельно выполнить прикрепление идентификационного номера. Для реализации данной возможности необходимо выполнить следующие действия: выбрать способ аутентификации, выбрать сертификат из предложенного списка, ввести пароль к контейнеру личных ключей, подтвердить запрос приложения «Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц» на разрешение доступа к персональным данным пользователя, после чего идентификационный номер пользователя будет зафиксирован в системе учета и обработки обращений и выполнена активация личного электронного кабинета должного лица. После активации личного электронного кабинета пользователь для идентификации

и аутентификации в системе учета и обработки обращений использует средство ЭЦП.

Активация личного электронного кабинета заявителя осуществляется при первичном входе в систему учета и обработки обращений путем подтверждения номера телефона абонентского номера сотовой подвижной электросвязи. Для подтверждения номера телефона система учета и обработки обращений генерирует уникальный код для этого номера телефона с заданным циклом жизни в одну минуту и отправляет СМС-сообщение на указанный при регистрации номер телефона. Пользователю предлагается выполнить подтверждение номера телефона путем ввода кода из СМС-сообщения в течении одной минуты. Если пользователь по какой-либо причине не получил СМС-сообщение у него есть возможность запросить отправку кода подтверждения повторно. После ввода кода подтверждения выполняется проверка. В случае, если код подтверждения совпадает с уникальным кодом системы и время подтверждения не превысило одной минуты – происходит активация личного электронного кабинета заявителя.

После регистрации пользователя в системе учета и обработки обращений на указанный при регистрации адрес электронной почты направляется ссылка для подтверждения адреса электронной почты. После подтверждения адреса электронной почты в личном электронном кабинете пользователя устанавливается признак подтверждения адреса электронной почты.

Пользователю предоставлена возможность изменения номера телефона, адреса электронной почты, прикрепления/открепления идентификационного номера в профиле пользователя в личном электронном кабинете. При изменении номера телефона и адреса электронной почты необходимо повторно выполнить подтверждение. При повторном прикреплении идентификационного номера необходимо пройти процедуру прикрепления идентификационного номера. При откреплении идентификационного номера никаких действий выполнять не требуется.

Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений осуществляется с использованием процедур идентификации, аутентификации и авторизации. При этом доступные пользователю функции в системе учета и обработки обращений определяются на основе назначенных ему ролей.

Идентификация пользователей реализована посредством Единой системы идентификации физических и юридических лиц и Национальной почтовой электронной системы, а также путем сверки логина, пароля, сохраненных в системе адреса электронной почты и номера телефона пользователя.

Для идентификации пользователей в системе учета и обработки обращений используется как авторизация с помощью логина и пароля для заявителей и внешнего администратора организации, так и авторизация с помощью средства ЭЦП для ответственных лиц.

6.3 Обеспечение информационной безопасности системы учета и обработки обращений

Защита информации, содержащейся в системе учета и обработки обращений, является составной частью функционирования системы

и обеспечивается путем принятия организационных и технических мер защиты информации, направленных на блокирование (нейтрализацию) угроз безопасности информации в системе учета и обработки обращений, в рамках системы защиты информации или мероприятий по защите информации.

Система учета и обработки обращений отнесена к классам 3-юл, 3-ин типовых информационных систем в соответствии с приказом Оперативно-аналитического центра при Президенте Республики Беларусь от 20 февраля 2020 г. № 66 «О мерах по реализации Указа Президента Республики Беларусь от 9 декабря 2019 г. № 449». Выполнение требований, предъявляемых к данному классу информационных систем, обеспечивается посредством:

- реализации принципа разграничения доступа;
- обеспечения управления информационными потоками, предотвращающего несанкционированный доступ к объектам и информации из внешних и внутренних источников по отношению к системе учета и обработки обращений;

- осуществления принудительной блокировки или отключения сеанса связи с компонентами ИС (СЗИ, ОС, СУБД) после истечения установленного времени бездействия (более 15 минут) или по запросу пользователя;

- необходимости прохождения процедур идентификации/аутентификации для получения доступа к объектам, функциям и данным;

- реализации защиты компонентов ИС, включая сам Интернет-сайт от попыток подбора паролей вручную либо автоматизированным способом, путём блокировки учетной записи пользователя (IP-адреса) после неудачных попыток прохождения аутентификации (более 5 раз подряд с одного IP-адреса). Разблокировка учётной записи осуществляется автоматически по истечении 15 минут или вручную администратором системы по запросу от пользователя;

- использования средств антивирусной защиты;

- использования средств КЗИ.

Система защиты информации организована в соответствии с технической документацией по системе безопасности.

Обработка в системе учета и обработки обращений информации, отнесенной к коммерческой тайне, не допускается. Ответственным за отнесение информации к определенному классу и мониторингу информационного потока является группа эксплуатации.

Аварии и внештатные ситуации

В процессе функционирования системы учета и обработки обращений обеспечивается сохранность, защита, восстановление данных в случае сбоя или повреждения данных.

Аппаратные средства системы обеспечивают сохранность и целостность информации при полном или частичном отключении электропитания, аварии сетей телекоммуникаций, полном или частичном отказе технических средств.

Все аварийные ситуации должны обрабатываться с помощью программного обеспечения (логически) с корректной обработкой ситуации

(завершение операций, закрытие файлов и т.п.), без потери обрабатываемой информации.

Управление инцидентами и ошибками

В процессе эксплуатации системы учета и обработки обращений обеспечивается сохранность, защита, восстановление данных в случае сбоя или повреждения данных.

Действия персонала по устранению аварий состоят в устранении последствий и источника аварии. Мониторинг эксплуатационной готовности системы и предотвращения инцидентов информационной безопасности обеспечивается группой эксплуатации и технического обслуживания в процессе функционирования системы. В случае их обнаружения информирование Владельца, принятие мер по устранению последствий и причин их возникновения.

Оператором проводится мониторинг использования системы учета и обработки обращений и в случае обнаружения нарушений и (или) некорректного использования системы учета и обработки обращений информирование Владельца системы.

В случае возникновения критических ошибок, которые могут привести к остановке работы системы Оператор обязан оповестить Владельца и немедленно приступить к выполнению комплекса мероприятий по восстановлению работы системы. Все инциденты и ошибки, возникающие в процессе эксплуатации системы учета и обработки обращений фиксируются в электронном журнале учета инцидентов (далее – Журнал инцидентов) на стороне Оператора. Журнал инцидентов содержит данные о происхождении инцидента, типе инцидента, дате выявления инцидента, инициаторе, приоритете, текущем состоянии.

Порядок поступления и обработки запросов по инцидентам от эксплуатационных групп организовывается службой технической поддержки Оператора. Системные сообщения об ошибках и инцидентах, а также выявленные эксплуатационной группой инциденты и ошибки также фиксируются в электронном журнале эксплуатации Оператора. Классификация инцидента, назначение ему приоритета, а также его эскалация на требуемый уровень технической поддержки осуществляется персоналом Оператора. Подтвержденные инциденты и ошибки, требующие решений, инициируют процесс сопровождения и (или) технического обслуживания.

С целью максимально быстрого восстановления работоспособности системы учета и обработки обращений ответственным лицом Оператора могут быть выполнены мероприятия, позволяющие предоставить временное решение, пока не будет проведен анализ и устранена первопричина инцидента.

Оператор осуществляет проверку состояния и мониторинг функционирования системы учета и обработки обращений и ее отдельных компонентов в части обеспечения качества предоставляемых услуг, выполнения требований информационной безопасности и используемых системой ресурсов. В его обязанности входит фиксация изменений в конфигурационных настройках программного обеспечения системы.

Фиксация изменений серверного, иного оборудования и системного ПО производится оператором республиканской платформы.

В системе учета и обработки обращений предусмотрена возможность просмотра и анализа событий безопасности только пользователями с правами администратора:

Главный администратор – события Интернет-сайта;

Системный администратор – события ОС, СЗИ, прикладного программного обеспечения.

Администратор БД – события СУБД.

События безопасности должны быть представлены в доступном для понимания администраторами виде в соответствующих журналах.

Все события безопасности должны содержать информацию о дате и времени события, типе события, идентификаторе субъекта (имя учётной записи, IP-адрес, имя компьютера) и результат события.

Эксплуатационная группа вносит предложения по качественному улучшению работы системы учета и обработки обращений в журнал эксплуатации.

6.4 Служба технической поддержки

Техническая и информационная поддержка пользователей обеспечивается службой технической поддержки (далее — СТП). В рамках технической поддержки пользователей СТП обеспечивается реализация следующих задач:

консультация пользователей системы учета и обработки обращений по вопросам функционирования системы и выполнению действий в ней;

разбор и анализ наиболее часто задаваемых вопросов пользователей системы;

ведение базы знаний по вопросам пользователей при работе в системе учета и обработки обращений;

оказание технической и консультативной поддержки в решении вопросов пользователей;

оказание оперативной поддержки зарегистрированных пользователей по функциям системы учета и обработки обращений;

обеспечение консультативной поддержки незарегистрированных пользователей по вопросам регистрации и подачи обращений.

Телефон службы технической поддержки пользователей 145, на сайте системы учета и обработки обращений доступна функция «Задать вопрос администратору» в разделе «Помощь». Функция «Задать вопрос администратору» доступна только зарегистрированным пользователям.

Режим работы СТП: понедельник-четверг 9:00-18:00, пятница 9:00-16:20, суббота-воскресенье – выходные дни.

6.5 Сопровождение и развитие

Сопровождение системы учета и обработки обращений направлено на совершенствование и устранение ошибок программного обеспечения, выявляемых в процессе эксплуатации системы учета и обработки обращений, а также на развитие и (или) модернизацию системы учета и обработки

обращений при сохранении ее функциональной пригодности на основе предложений журнала эксплуатации.

Сопровождение системы учета и обработки обращений осуществляется разработчиком в рамках договорных отношений и гарантийных обязательств.

Сопровождение системы учета и обработки обращений обеспечивает:

мониторинг и администрирование работы системного и прикладного программного обеспечения, а также базы данных системы учета и обработки обращений;

установка обновлений (в случае изменения связанного с системой учета и обработки обращений ПО);

восстановление работоспособности системы учета и обработки обращений (в части системного и прикладного ПО, баз данных) в случае аварии или сбоя;

устранение обнаруженных несоответствий и ошибок (при подтверждении) в работе программного обеспечения системы учета и обработки обращений, блокирующих ее работу, с последующим устранением последствий выявленных проблем в течение 2 (двух) рабочих дней, или в согласованный с Владелльцем срок. При этом Оператору Владелльцем должна быть предоставлена следующая информация при ее наличии: описание проблемы, условия, при которых она проявилась;

устранение обнаруженных несоответствий и ошибок (при подтверждении) в работе системы учета и обработки обращений, не блокирующих ее работу, в течение времени, согласованного с Владелльцем системы;

модификация (изменение) ПО системы учета и обработки обращений в целях совершенствования ее эксплуатационных характеристик, оптимизации работы системы в целом, повышения удобства работы пользователей с ней, не меняя архитектуры ПО. В случае требуемой модификации, меняющей бизнес-процесс или добавляющей новые функции, предложение о модификации рассматривается с участием разработчика и Владелльца системы.

Работы по внесению изменений в программный код системы учета и обработки обращений осуществляются Оператором без согласования с ответственным лицом в случаях выявления критических ошибок в работе системы, препятствующих выполнению функций системы в соответствии с утвержденным техническим заданием.

В иных случаях работы осуществляются по согласованию с Владелльцем системы.

Работы по внесению изменений в программной код системы учета и обработки обращений осуществляются в специально выделенном(-ых) тестовом(-ых) окружении(-иях). С целью организации процесса сопровождения и процедур тестирования развернуто 2 тестовых окружения, размещенных на технических средствах Оператора.

Информация о внесенных изменениях доводится Оператором Владелльцу. При выполнении существенных изменений в ПО эксплуатационная

документация должна быть актуализирована Оператором системы учета и обработки обращений.

Перенос разработанных и принятых решений (изменений) в эксплуатационную среду осуществляется в соответствии с планом выхода версий и внедрения в промышленную эксплуатацию. В случае перерывов в оказании услуг (функционировании) системы учета и обработки обращений по причинам внесения изменений, обновления в системе учета и обработки обращений Оператор не позднее 15 дней до даты работ уведомляет Владельца.

Оператор обеспечивает поддержку версионности системы учета и обработки обращений, для отслеживания изменений, внесенных в код. Управление версиями синхронизирует версии и гарантирует, что изменения в программном обеспечении одного члена команды разработчиков не конфликтуют с изменениями других.

Обновление версий системы учета и обработки обращений производится Оператором вне основное рабочее время государственных органов или организаций, временной интервал для установки обновлений с 18 часов 30 минут текущего до 7 часов 30 минут следующего дня, выходные и праздничные дни без ограничений, но не должно создавать существенных трудностей для подачи заявителями электронных обращений.

Мероприятия по развитию системы учета и обработки обращений согласовываются с Владельцем в части вопросов финансирования и целесообразности работ. В рамках мероприятий по изменению и развитию готовится и (или) обновляется соответствующая документация.

Развитие системы учета и обработки обращений не требует изменения архитектуры и перепроектирования, за исключением случаев расширения ее функциональных возможностей за счет разработки ПО для новых автоматизированных функций или перехода на новые технологии в будущем.

7 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРИ РАБОТЕ С СИСТЕМОЙ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

Права и обязанности, возникающие между субъектами информационных отношений в ходе функционирования системы учета и обработки обращений, определяются в соответствии с законодательством и регулируются заключаемыми между ними договорами (соглашениями).

7.1 Владелец системы учета и обработки обращений имеет право:

определять порядок эксплуатации системы учета и обработки обращений, включая финансовую и организационную структуру эксплуатации;
предоставлять права владения и пользования системой учета и обработки обращений иному лицу.

7.2 Владелец системы учета и обработки обращений обязан:

обеспечивать функционирование системы учета и обработки обращений с использованием информационных сетей, систем и ресурсов национального сегмента сети Интернет, размещенных на территории Республики Беларусь и зарегистрированных с учетом требований Указа Президента Республики Беларусь от 01.02.2010 № 60 «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет»;

осуществлять государственную регистрацию системы учета и обработки обращений с учетом требований Закона Республики Беларусь от 10 ноября 2008 г. № 455-3 «Об информации, информатизации и защите информации»;

определять потребность в финансовых ресурсах, необходимых для выполнения работ (оказания услуг) по эксплуатации, сопровождению и техническому обслуживанию системы учета и обработки обращений;

заключить договор с оператором системы учета и обработки обращений, определенным (назначенным) в установленном порядке;

заключить договор с оператором республиканской платформы;

предоставить оператору информацию, необходимую для оказания услуг по Договору, в согласованном между сторонами виде и в согласованные сроки, определенные настоящим Регламентом.

7.3 Оператор системы учета и обработки обращений имеет право:

определять состав организационно-технических мероприятий для обеспечения функционирования системы учета и обработки обращений;

осуществлять эксплуатацию системы учета и обработки обращений.

7.4 Оператор системы учета и обработки обращений обязан:

обеспечить бесперебойное функционирование системы учета и обработки обращений;

установить порядок предоставления информации пользователю информации и определить необходимые меры по обеспечению условий доступа к информации пользователя информации;

обеспечить доступ пользователей к системе учета и обработки обращений в соответствии с объемом предоставляемых им прав при использовании системы учета и обработки обращений;

принимать меры по предотвращению разглашения, утраты, искажения, уничтожения, модификации (изменения) информации и блокирования правомерного доступа к ней, а при необходимости – меры по восстановлению утраченной информации;

выполнять требования по защите информации в системе учета и обработки обращений, в том числе принятие мер по защите персональных данных;

обеспечить возможность незамедлительного восстановления информации, модифицированной (измененной) или уничтоженной вследствие неправомерного (несанкционированного) доступа к ней;

принимать меры по устранению недостатков функционирования системы учета и обработки обращений и улучшению эксплуатационных характеристик системы учета и обработки обращений;

осуществлять эксплуатацию системы учета и обработки обращений в соответствии с эксплуатационной документацией;

информировать владельца и пользователей в случае обнаружения нарушений и (или) некорректного использования системы пользователями;

проводить консультации по вопросам использования ПО системы при решении конкретных прикладных задач;

анализировать и аккумулировать замечания и запросы (заявки) пользователей, касающиеся некорректного функционирования системы, предложения пользователей по оптимизации функций и работы системы;

осуществлять информирование пользователей в части новых функций и возможностей, появившихся в системе учета и обработки обращений, устраненных ошибок и неточностей в работе системы, а также о нештатных ситуациях и технических сбоях в ее работе путем публикации новости на Интернет-сайте, используя элементы функции управления контентом сайта;

соблюдать требования эксплуатационной документации системы учета и обработки обращений;

соблюдать права и законные интересы других лиц при использовании системы учета и обработки обращений;

обеспечивать сохранность информации системы учета и обработки обращений и не передавать ее полностью или частично третьим лицам без согласия Владельца системы учета и обработки обращений;

сопровождать программное обеспечение базы данных системы учета и обработки обращений;

выполнять указания и рекомендации Владельца системы учета и обработки обращений по работе с системой учета и обработки обращений в рамках компетенции.

7.5 Права и обязанности оператора республиканской платформы:

Права и обязанности оператора республиканской платформы определяются собственными локальными правовыми актами, регулирующими порядок оказания услуг предоставления облачной инфраструктуры, а также соответствующим договором на оказание услуги, заключенным с владельцем системы учета и обработки обращений.

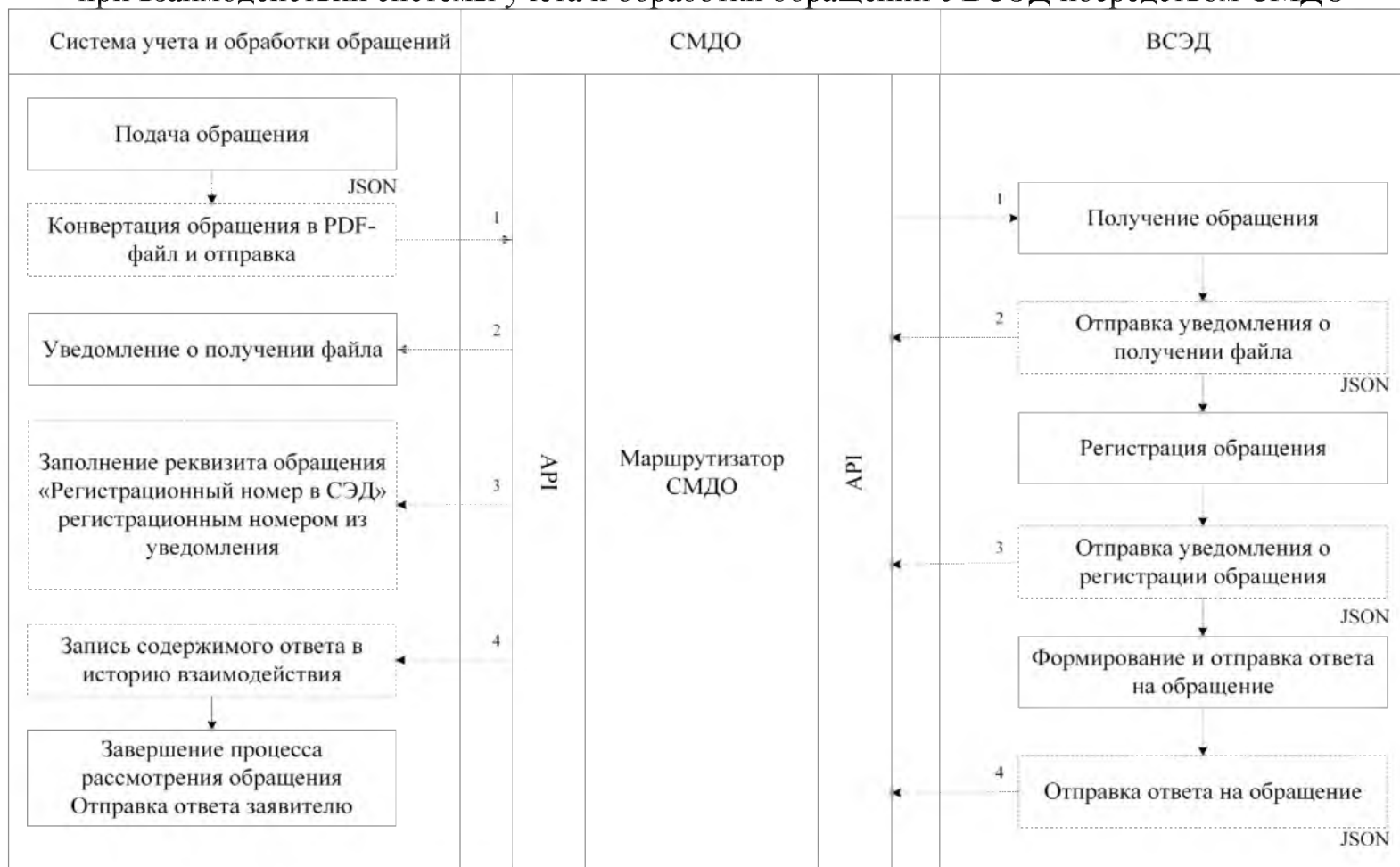
Субъекты информационных отношений в процессе функционирования системы учета и обработки обращений несут ответственность за исполнение в полном объеме и в установленные сроки своих обязанностей. Меры ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством и (или) заключенными договорами.

Процесс поступления и обработки обращения



* отзыв обращения возможен на любом этапе рассмотрения обращения

Процесс поступления и обработки электронного обращения при взаимодействии системы учета и обработки обращений с ВСЭД посредством СМДО



Процесс поступления и обработки электронного обращения при интеграции системы учета и обработки обращений с ВСЭД (система-система)



действия, осуществляемые в ручном режиме
 действия, осуществляемые в автоматическом режиме